
**Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri
Hubungannya dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Panti Kabupaten Jember**

Oleh : Soekirman

Abstrak

Kegiatan PNPM Mandiri pada hakekatnya memiliki dua dimensi, yaitu: (1) memberikan wewenang dan kepercayaan kepada masyarakat untuk menentukan sendiri kebutuhannya, merencanakan dan mengambil keputusan secara terbuka dan penuh tanggung jawab, (2) menyediakan dukungan lingkungan yang kondusif untuk mewujudkan peran masyarakat dalam pembangunan, khususnya dalam upaya peningkatan kesejahteraan mereka. Sehingga peranannya yang cukup signifikan selama ini, maka PNPM Mandiri mendapat perhatian dan sorotan lebih dari masyarakat luas terkait programnya yang langsung menyentuh masyarakat bawah.

Rumusan masalah penelitian ini adalah adakah hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan PNPM Mandiri dengan kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Panti Kabupaten Jember. Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan hubungan antara kualitas pelayanan PNPM Mandiri secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Panti Kabupaten Jember. Populasinya adalah seluruh penduduk yang ada di desa-desa di Kecamatan Panti Kabupaten Jember, sedangkan sampel yang diambil adalah sebanyak 47 (empat tujuh) Kepala Keluarga. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, yang disusun dengan modifikasi dalam skala likert dengan 5 (lima) kategori, untuk jawaban a diberi kriteria sangat baik dengan nilai 5 (lima), untuk jawaban e diberi kriteria sangat buruk dengan nilai 1 (satu). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis Korelasi Product Moment Karl Pearson.

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Variabel kualitas pelayanan PNPM Mandiri (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) desa di Kecamatan Panti Kabupaten Jember. Hal ini menunjukkan bahwa Kegiatan PNPM Mandiri belum mampu menyentuh masyarakat bawah secara langsung sehingga tidak terlalu terjadi interaksi antara pelaksana PNPM Mandiri dengan masyarakat.

Key Words: Pelayanan, PNPM Mandiri, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Permasalahan kemiskinan yang cukup kompleks membutuhkan intervensi (campur tangan) semua pihak secara bersama dan terkoordinasi untuk mengatasi kemiskinan di negeri ini, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah beserta pihak lainnya. Sebagai dasar untuk mengatasi kemiskinan di negeri ini yaitu dapat kita lihat dalam UUD 1945 pasal 34 ayat (1) "Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara" kemudian ayat (2) "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Untuk itu diperlukan perubahan yang bersifat sistematis dan menyeluruh dalam upaya penanggulangan kemiskinan agar langkah dan keputusan yang diambil betul-betul dapat dipertanggungjawabkan dan berkelanjutan. Untuk maksud tersebut pemerintah pusat telah melaksanakan kegiatan penanggulangan dampak krisis ekonomi, seperti PPK (Program Pengembangan Kecamatan) sebagai cikal bakal PNPM Mandiri.

Pelaksanaan PNPM Mandiri berada di bawah binaan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD), Departemen Dalam Negeri. Seluruh proses kegiatan PNPM Mandiri pada hakekatnya memiliki dua dimensi, yaitu: (1) memberikan wewenang dan kepercayaan kepada masyarakat untuk menentukan sendiri kebutuhannya, merencanakan dan mengambil keputusan secara terbuka dan penuh tanggung jawab, (2) menyediakan dukungan lingkungan yang kondusif untuk mewujudkan peran masyarakat dalam pembangunan, khususnya dalam upaya peningkatan kesejahteraan mereka sendiri (Petunjuk Teknis Operasional PNPM Mandiri, 2007:1).

Oleh karena peranannya yang cukup signifikan selama ini, maka PNPM Mandiri mendapat perhatian dan sorotan lebih dari masyarakat luas terkait programnya yang langsung menyentuh masyarakat bawah. Namun disamping itu, kenyataannya penanggulangan kemiskinan yang telah menjadi agenda utama dan prioritas pembangunan yang telah dilaksanakan dalam kurun waktu panjang oleh PNPM Mandiri masih terdapat kelemahan salah satunya masih kurang memuaskan masyarakat. Apakah ini diakibatkan

oleh sasaran program yang tidak tepat, sistem informasi yang tidak akurat atau kualitas pelayanan yang tidak transparan. Berdasarkan refleksi permasalahan di atas maka perlu dilakukan pengkajian untuk melihat letak permasalahan yang dimaksud, dalam hal ini yang perlu dikaji adalah tentang pelayanan yang diberikan oleh PNPM Mandiri kepada masyarakat yang ada di lingkungan Kecamatan Panti Kabupaten Jember khususnya.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk melihat efektifitas program PNPM mandiri bagi kesejahteraan dan kepuasan masyarakat khususnya masyarakat di Kecamatan Panti Kabupaten Jember. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan mampu membuktikan hipotesis bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan PNPM Mandiri dengan kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) menyatakan “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik” Sedangkan menurut Napitupulu (2007 : 164) bahwa kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan proses pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Untuk lebih mengoptimalkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, harus memperhatikan azas-azas yang termuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun azas-azas tersebut menurut Juniarso Ridwan menyatakan “tujuan dan pelayanan publik pada dasarnya adalah

memuaskan masyarakat” (2009:20). Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (a) transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, (b) akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, (c) kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (d) partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, (e) kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya SARA, status sosial dan lain-lain, dan (f) keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan pelayanan publik.

2. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip – prinsip seperti (a) kesederhanaan, (b) kejelasan, (c) kepastian waktu, (d) akurasi, (e) keamanan, (f) tanggung jawab, (g) kelengkapan sarana dan prasarana, (h) kemudahan akses, (i) kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dan (j) Kenyamanan. Prinsip – prinsip tersebut di maksudkan untuk menjamin pelaksanaan pelayanan publik yang baik.

Selanjutnya setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yang baik menurut Juniarso Ridwan (2010) adalah (a) prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, (b) waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, (c) biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, (d) produk pelayanan, hasil pelayanan yang

diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (e) sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, dan (f) kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Paradigma Dalam Pelayanan

Publik

Pada masa sekarang ini, telah terjadi berbagai perkembangan paradigma tentang pelayanan publik. Dalam konteks perkembangan Ilmu Administrasi Publik, terdapat tiga aliran atau periode yaitu *The Old Publik Administration*, *New Publik Managemant* dan *The New Pulic Service*. *The Old Publik Administration* menempatkan masyarakat sebagai klien yang tidak mempunyai kekuatan (powerless) sehingga harus patuh terhadap semua ketentuan birokrasi. (Mardiasmo, 2003:6) Sedangkan dalam paradigma *New Publik Managemant* meletakkan mekanisme pasar sebagai pedoman dalam pelayanan publik. Dalam paradigma ini konsep *Reinventing Government* yang merupakan hasil pemikiran David Osborne dan Ted

Gaebler, menjadi dasar dalam pelayanan publik.

4. Kualitas Pelayanan

Secara teoritis tujuan kualitas pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, maka dari itu pelayanannya harus yang berkualitas. Kualitas merupakan sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. (Sinambela 2008:6). Penilaian kualitas pelayanan atau *servqual* harus di tinjau dari dua dimensi *customer* atau masyarakat konsumen, rakyat penerima layanan, dan juga dari dimensi *provider*, atau *proviser* atau pemberi pelayanan atau dalam hal pemberi pelayanan publik menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah. Khusus dari dimensi *provider* di tekankan pada kemampuan kualitas pelayanan yang di sajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat *front line service*. (dalam Napitupulu 2007:169-170).

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Sedangkan bagi organisasi atau perusahaan yang

menghasilkan barang, pengukuran kinerja dapat diukur dengan mengukur kualitas dari barang tersebut. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga tersedia sumber daya dalam perusahaan.

5. Konsep Kinerja Pelayanan

Publik

Keban dalam H.A Nasir (2009:26) menjelaskan bahwa kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional (Dwiyanto dalam H.A. Nasir, 2009:8), menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto

merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi seperti (a) produktivitas, (b) kualitas layanan, (c) responsivitas, (d) tanggung jawab, dan terakhir adalah (e) akuntabilitas.

Selanjutnya menurut Parasuraman (1985:88) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Menurut Zeith Berry dkk dalam Tjiptono (2005:14) mengelompokkan lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu (1) bukti langsung (*tangibles*), (b) kendala (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan cepat, akurat dan memuaskan, (c) daya tanggap (*responsiveness*), (d) jaminan (*assurance*) dan yang terakhir adalah (e) empati (*empathy*).

Kemudian menurut Dwiyanto (2008:143) yang mengemukakan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang

digunakan (1) *Responsiveness*(daya tanggap), (2) adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan pengguna layanan dan (3) *responsibility* (ukuran layanan), dan (4) *Accountability* (tanggung jawab)

6. Kepuasan

Menurut Upi “Kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya, makin tinggi pula penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka tinggi pula tingkat kepuasan tersebut” (Upi, 2010). Sedangkan menurut Rivai “kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak puas dalam bekerja.

Penilaian warga ini dapat dilakukan dengan metode *sampling* yang metodologinya dapat dipertanggung jawabkan. (Petunjuk Pemantauan dan Evaluasi Program PNPM Mandiri, 2007). Tolok ukur kepuasan penerima manfaat secara umum adalah sebagai berikut :

- 1) Tingkat kepuasan masyarakat miskin terhadap pelayanan pemerintah daerah dengan adanya PNPM Mandiri, terutama untuk pelayanan dasar.
- 2) Tingkat kepuasan masyarakat dalam keterlibatannya pada proses penetapan proyek dalam PNPM Mandiri.
- 3) Tingkat kepuasan warga dengan kinerja pokmas yang menyalurkan dana untuk mereka.
- 4) Tingkat kepuasan pokmas dan warga dengan prosedur penyaluran dana yang diberlakukan PNPM Mandiri.
- 5) Tingkat kepuasan warga terhadap hasil dari proyek-proyek pembangunan yang dijalankan bersama (pemerintah dan masyarakat) dari PNPM Mandiri.
- 6) Penilaian warga terhadap perbaikan tingkat kesejahteraannya (kesehatan, ekonomi dan konsumsi rumah tangga, dll) dengan adanya PNPM Mandiri

7) Tingkat kepuasan warga terhadap pola kredit yang diberlakukan oleh unit pelaksana kredit atas bantuan PNPM Mandiri.

Tujuan keseluruhan dalam memuaskan pelanggan atau masyarakat merupakan bentuk atau wujud dari seluruh rangkaian pelayanan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga terciptanya kualitas pelayanan yang di harapkan. Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* tujuan keseluruhan adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan (Tjiptono, 1997).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dari hasil pengujian akademis/ilmiah yang dilaksanakan Kementerian PAN dengan BPS dapat diperoleh 14 (empat belas) unsur yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dapat diberlakukan untuk semua jenis

pelayanan termasuk pelayanan yang diberikan PNPM Mandiri, yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan

- keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan yang dilayani.
 - 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
 - 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
 - 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
 - 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
 - 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 - 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

7. Hubungan Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat

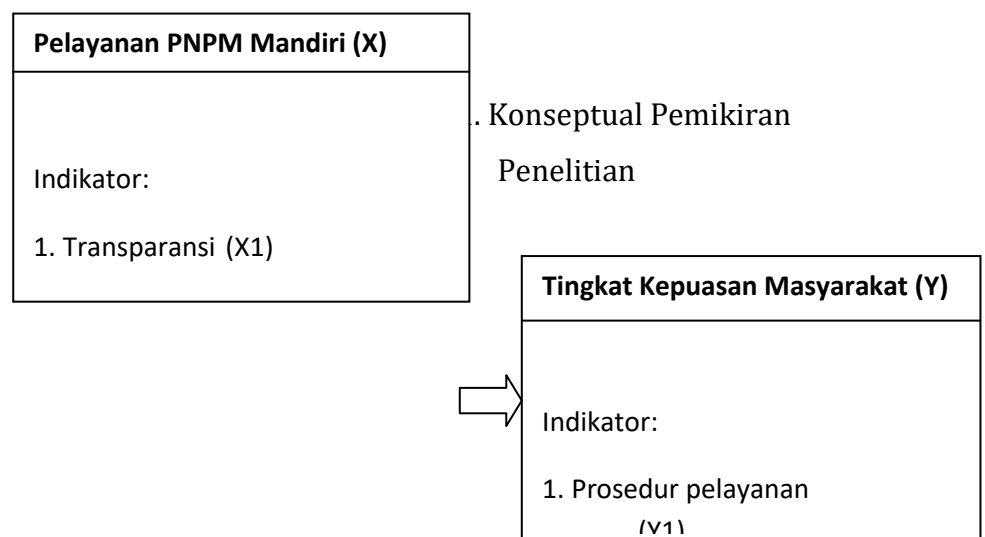
Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* tujuan keseluruhan adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan (Tjiptono, 1997). Kemudian dalam Petunjuk Pemantauan dan Evaluasi Program PNPM Mandiri, 2007 dijelaskan bahwa untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan warga miskin kelompok sasaran dalam menilai keseluruhan aspek pengelolaan PNPM Mandiri.

Penilaian warga ini dapat dilakukan dengan metode *sampling* yang metodologinya dapat dipertanggung jawabkan.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam melayani masyarakat terutama dalam PNPM Mandiri. Agar proses pelayanan berjalan dengan baik pada intinya adalah bahwa semua penyelenggara program PNPM Mandiri harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan yang baik adalah selalu memberikan yang terbaik pada masyarakat dan selalu berpihak pada kepentingan masyarakat, hal ini merupakan inti dari setiap pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

Dengan menerapkan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka penilaian masyarakat terhadap PNPM Mandiri akan terus mendapat peran dan perhatian sehingga dapat menjadi suatu kebutuhan masyarakat nantinya khususnya di Kecamatan Panti.

Selanjutnya hubungan pelayanan PNPM Mandiri dengan tingkat kepuasan masyarakat dapat di gambarkan sebagai berikut :



Variabel – variabel dalam penelitian ini akan di jelaskan dengan beberapa item dari berbagai indikator yang ada, baik untuk variabe X maupun variabel Y. Variabel X / Pelayanan PNPM Mandiri di bentuk dari beberapa indikator penelitian, yaitu :

1. Indikator transparansi (X1) dapat diukur melauai item (a) mudah diakses, (b) informasi yang jelas, dan (c) sikap terbuka.
2. Indikator akuntabilitas (X2) dapat diukur melalui item (a) berdasarkan peraturan, (b) pelaporan kegiatan dan (c) evaluasi kegiatan.
3. Indikator kesamaan hak (X3) dapat diukur melalui item (a) mengutamakan yang membutuhkan, (b) keadilan pelaksanaan dan (c) sesuai usulan.

edangkan Variabel Y atau kepuasan masyarakat terdiri dari beberapa indikator penelitian seperti :

1. Indikator prosedur pelayanan (Y1) dapat diukur melalui item-item yaitu (a) proses pelayanan jelas, (b) persyaratan mudah, dan kewajiban biaya.
2. Indikator kecepatan pelayanan (Y2) dapat diukur melalui item-item yaitu (a) tepat waktu dalam pelaksanaan, (b) target tercapai dan (c) mudah dan sederhana.
3. Indikator keadilan pelayanan (Y3) dapat diukur melalui item-item yaitu (a) tidak membedakan golongan, (b) mengutamakan kepentingan masyarakat, dan (c) tepat sasaran.

Pengukuran terhadap data yang diperoleh digunakan untuk menjelaskan angka-angka pada suatu variable

menurut metode tertentu. Untuk mengukur indikator dalam penelitian ini digambarkan melalui item-item yang didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan melalui kuisioner. Untuk mrenentukan skor dari setiap jawaban responden digunakan pendapat dari Sugiyono (2009:107) yang menggunakan *Skala Likert* yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif , yang berupa kata-kata sebagai berikut.

1. Jawaban a kriteria sangat puas : diberi skor 5
2. Jawaban b kriteria puas : diberi skor 4
- 3.. Jawaban c kriteria cukup : diberi skor 3
4. Jawaban d kriteri tidak puas : diberi skor 2

5. Jawaban e kriteria sangat tidak puas
: diberi skor 1

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan landasan dalam suatu penelitian guna mempermudah dalam pengumpulan data secara objektif dan pada akhirnya hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Sugiyono (2007:2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah pada dasarnya merupakan “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Dalam pengumpulan data ada beberapa cara yang dipakai untuk mrngumpulkan data dalam penelitian anantara lain observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Menurut Sugiyono (2007) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan cara. Bila dari segi setting yaitu dari setting ilmiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen. Bila dilihat dari sumber data, maka data dikelompok menjadi data primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari teknik yang digunakan pengumpulan data dapat dilakukan dengan obervasi, dan kuesioner.

1. Observasi

Teknik ini memungkinkan untuk mengambil gejala-gejala atau fenomena yang terjadi pada objek penelitian, kemudian data yang diperoleh sebagai data pendukung yang diperlukan dalam penelitian. “wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang sedangkan observasi tidak terbatas pada orang saja tetapi pada objek-objek alam yang lain” Sugiyono (2007).

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan yang disebarikan kepada responden. Dalam penelitian ini kuesioner menjadi alat utama, diharapkan data primer sebagai data pokok dari responden. Sugiyono (2010) mengatakan “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden dengan mengajukan serangkaian pertanyaan”.

Adapun pertanyaan dalam penelitian ini bersifat tersruktur dan tidak tersruktur, sehingga responden akan lebih terbuka dan informasi yang didapat juga lebih detail, sehingga responden tidak merasa keberatan karena responden di lapangan

mempunyai karakter yang berbeda dan kuesioner disesuaikan dengan kondisi di lapangan.

Populasi dalam penelitian ini meliputi jumlah anggota PNPM dan warga dari 2 dusun. Jumlah anggota PNPM Mandiri setiap dusun yang ada di Desa Glagahwero Kecamatan Panti yang terdiri dari 2 dusun sebanyak 102 orang yang ditambahi masyarakat yang sering berhubungan dengan kegiatan PNPM Mandiri. Di Dusun Krajan terdiri dari 2 kelompok dengan masing-masing kelompok berjumlah 26 orang, sedangkan di Dusun Karang Asem berjumlah 2 kelompok dan masing-masing kelompok berjumlah 25 orang. Dengan demikian populasi dalam penelitian ini keseluruhan sebanyak 102 orang.

Dalam dalam penelitian di tentukan besarnya berdasarkan rumus slovin. Menurut Sugiyono (2007) besarnya sampel untuk mengadakan estimasi terhadap populasi harus diperhatikan lewat survey sampel. Teori dari Slovin dalam Husein Umar (2004) dalam rangka menentukan besarnya sampel penelitian di hitung dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

Ne² = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Data yang sudah dikumpulkan selanjutnya akan di oleh sesuai metode analisis yang sesuai. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif dengan teknik penghitungan statistik yaitu dengan Hipotesis Asosiatif (hubungan) dengan Korelasi Product Moment (r) dalam teori Sugiyono (2010).

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Kemudian untuk menguji signifikan hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan berlaku untuk semua populasi, maka perlu diuji signifikansinya.

Rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Dengan ketentuan bila r hitung (table Product Moment) lebih kecil dari pada r tabel, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak. Tetapi sebaliknya bila r hitung (table Product Moment) lebih besar dari pada r tabel ($r_h > r_t$) maka H_a diterima. Kemudian dalam perhitungannya dibantu oleh perangkat lunak (software) *SPSS for Windows 16*. Penentuan kuat atau lemahnya kedua korelasi tersebut dapat mengikuti batasan-batasan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011)

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil pengumpulan data yang sudah dilakukan melalui kuisioner menunjukkan hasil untuk masing – masing variabel, sebagai berikut :

Variabel X / Pelayanan PNPM Mandiri

1. Transparansi

Peneliti memberi kuesioner sejumlah 3 (tiga) item pertanyaan kepada 47 orang responden maka diperoleh jawaban masing-masing item pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomor 1) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 13 (tiga belas) orang, untuk jawaban (b) 17 (tujuh belas) orang, (c) sebanyak 6 (enam) orang, untuk pertanyaan

(d) sebanyak 6 (enam) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 5 (lima) orang, sehingga jumlah skornya adalah 168. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) didapat skor untuk pertanyaan (a) sebanyak 5 (lima) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 24 (dua puluh empat) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 12 (dua belas orang), untuk jawaban (d) sebanyak 4 (empat) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 1 (satu), sehingga skor keseluruhan 171. Untuk jawaban pertanyaan ketiga (nomor 3) didapat skor untuk pertanyaan (a) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 18 (delapan belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 12 (dua belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 3 (tiga) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 8 (delapan) orang, jadi total skor 160.

2. Akuntabilitas (X2)

Peneliti memberi kuisoneer sejumlah 3 (item) pertanyaan kepada 47 orang responden maka diperoleh jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut.

Untuk item pertanyaan pertama (nomer 1) didapatkan sekor untuk jawaban (a) sebanyak 5 (lima) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 19 (Sembilan belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 9 (Sembilan) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 4 (empat) orang, jadi total skor keseluruhan 153. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) untuk jawaban (a) sebanyak 12 (dua belas) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 24 (dua puluh empat) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 8 (delapan) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 2 (dua) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 1 (satu) orang, jadi total skor 185. Untuk item pertanyaan ketiga (nomor 30, untuk jawaban (a) sebanyak 6 (enam) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 12 (dua belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 14 (empat belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 7 (tujuh) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 7 (tujuh) orang, jadi total skor sebanyak 146.

3. kesamaan hak (X3)

Peneliti memberi kuisioner sejumlah 3 (tiga) item pertanyaan kepada 47 responden maka diperoleh jawaban untuk masing-masing pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomor 1) didapatkan untuk jawaban (a) sebanyak 8 (delapan) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 18 (delapan belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 8 (delapan) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 3 (tiga) orang, untuk jawaban (e) 6 (enam) orang, jadi total skor seluruhnya sebanyak 160. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 21 (dua puluh satu) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (d) 4 (empat) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 1 (satu) orang, jadi total skor sebanyak 178. Untuk item pertanyaan ketiga (nomor 3) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 2 (dua) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 15 (lima belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 16 (enam belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 9

(sembilan) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 4 (empat) orang, sehingga total skornya 143.

Variabel Y / Kepuasan Masyarakat

1. Prosedur Pelayanan (Y1)

Peneliti memberi kuisioner sejumlah 3 (tiga) item pertanyaan kepada 47 responden maka diperoleh jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomor 1) didapat skor untuk pertanyaan (a) sebanyak 11 (sebelas) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 14 (empat belas) orang, untuk pertanyaan (c) sebanyak 9 (Sembilan) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 6 (enam) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 5 (lima) orang, jadi total skornya adalah 161. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 20 (dua puluh) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 12 (dua belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 3 (tiga) orang, untuk jawaban (e) sebanyak (satu) orang, jadi total skornya 178. Untuk item pertanyaan ketiga

(nomor 3) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 5 (lima) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 18 (delapan belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 11 (sebelas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 11 (sebelas) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 4 (empat) orang, jadi total skornya adalah 149.

2. Kecepatan Pelayanan Y2

Peneliti member kuisioner sejumlah 3 (tiga) item pertanyaan kepada 47 responden maka diperoleh jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomor 1) didapat skor untuk pertanyaan (a) sebanyak 7 (tujuh) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 13 (tiga belas) orang, untuk jawaban (c) 13 (tiga belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 3 (tiga) orang, jadi total skornya 154. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 14 (empat belas) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 12 (dua belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 11

(sebelas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 6 (enam) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 1 (satu) orang, jadi total skornya 174. Untuk item pertanyaan ketiga (nomor 3) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 3 (tiga) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 23 (dua puluh tiga) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 14 (empat belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 3 (tiga) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 4 (empat) orang jadi total skornya 159.

3. Keadilan Pelayanan Y3

Peneliti member kuisioner sejumlah 3 (tiga) item pertanyaan kepada 47 responden maka diperoleh jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomor 1) didapat skor untuk pertanyaan (a) sebanyak 13 (tiga belas) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 15 (lima belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 8 (delapan), untuk jawaban (d) sebanyak 8 (delapan) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 2 (dua) orang, jadi total skornya 168. Untuk item pertanyaan kedua

(nomor 2) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 24 (dua puluh empat) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 11 (sebelas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 2 (dua) orang, untuk jawaban (e) tidak ada, jadi total skornya 183. Untuk item pertanyaan ketiga (nomor 3) didapat skor untuk jawaban sebanyak (a) sebanyak 6 (enam) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 17 (tujuh belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 9 (Sembilan) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 4 (empat) orang, jadi total skornya adalah 153.

Interpretasi Data

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan PNPM Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember, dengan menggunakan alat uji *Korelasi Product Moment Person* yang penghitungannya dibantu dengan *SPSS 16.00 for Windows* didapatkan data berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Transparansi (X1) dengan Prosedur Pelayanan (Y1)

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	0,262
Nilai Signifikan	0,075

Berdasarkan hasil Uji Korelasi Product Moment Person diperoleh hasil koefisien korelasi Product Moment Person sebesar 0,262 dimana diketahui nilai Product Moment Person tabel adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi Product Moment Person lebih kecil jika dibandingkan dengan Product Moment Person tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,075 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri dengan Indikator transparansi (X1) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Prosedur Pelayanan (Y1).

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Akuntabilitas (X2) dengan Prosedur Pelayanan (Y1)

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	0,142
Nilai Signifikan	0,342

Berdasarkan hasil Uji Korelasi Product Moment Person diperoleh hasil koefisien korelasi Product Moment Person sebesar 0,143 dimana diketahui nilai Product Moment Person tabel adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi Product Moment Person lebih kecil jika dibandingkan dengan Product Moment Person tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,339 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri dengan Indikator Akuntabilitas (X2) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Prosedur Pelayanan (Y1).

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Kesamaan hak (X3) dengan Prosedur Pelayanan (Y1)

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	-0,180
Nilai Signifikan	0,227

Berdasarkan hasil Uji *Korelasi Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar -0,180 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,227 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri dengan Indikator Kesamaan hak (X3) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Prosedur Pelayanan (Y1).

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Transparansi (X1) dengan Kecepatan Pelayanan (Y2)

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	0,089
Nilai Signifikan	0,554

Berdasarkan hasil Uji *Korelasi Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,089 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Person Product Moment* tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,554 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri dengan Indikator transparansi (X) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Kecepatan Pelayanan (Y2).

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Akuntabilitas (X2) dengan Kecepatan Pelayanan (Y2)

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	-0,102
Nilai Signifikan	0,495

Berdasarkan hasil Uji *Korelasi Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar -0,102 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,495 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri dengan Indikator Akuntabilitas (X2) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Kecepatan Pelayanan (Y2).

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Kesamaan hak (X3) dengan Kecepatan Pelayanan (Y2)

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	0,042
Nilai Signifikan	0,780

Berdasarkan hasil Uji *Korelasi Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,042 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,780 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri dengan Indikator Kesamaan hak (X3) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Kecepatan Pelayanan (Y2).

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Transparansi (X1) dengan Keadilan Pelayanan (Y3)

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	0,017
Nilai Signifikan	0,910

Berdasarkan hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,017 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,910 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri dengan Indikator transparansi (X1) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Keadilan Pelayanan (Y3)

Tabel 8. Hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* antara Akuntabilitas (X2) dengan Keadilan Pelayanan (Y3)

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	-0,075
Nilai Signifikan	0,615

Berdasarkan hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,075 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah

0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,615 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri dengan Indikator Akuntabilitas (X2) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Keadilan Pelayanan (Y3).

Tabel 9. Hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* antara Kesamaan hak (X3) dengan Keadilan Pelayanan (Y3)

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	-,151
Nilai Signifikan	0,312

Berdasarkan hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar -0,151 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai

signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,312 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri dengan Indikator Kesamaan hak (X) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Keadilan Pelayanan (Y3).

Tabel 10. Hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* antara Kualitas

Pelayanan PNPM Mandiri (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	-0,151
Nilai Signifikan	0,312

Berdasarkan hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,151 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,312 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri (X) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan *SPSS for windows 16* menunjukkan bahwa:

1. Tidak ada hubungan antara masing - masing indikator Variabel Pelayanan PNPB Mandiri (Variabel X) dengan masing - masing Indikator variabel Kepuasan Masyarakat (Variabel Y).
2. Tidak ada hubungan yang signifikan antara Variabel Pelayanan PNPB Mandiri (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y).

Saran-saran

1. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember seharusnya dapat memberikan transparansi, partisipatif dan akuntabilitas dalam masyarakat.
2. Peningkatan partisipasi masyarakat perlu ditingkatkan agar setiap program yang dilaksanakan dapat dinikmati masyarakat seluruhnya, khususnya penyampaian informasi yang transparan pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2009. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Gibson, James dkk. Organisasi (Perilaku Struktur Proses) Jilid II Terjemahan edisi kedelapan. Jakarta; Binarupa aksara.
- Handoko, T, Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta; BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 1997. *Manajemen Sumber Manusia*. Jakarta; PT. Gunung.
- Humaidi, H.SD. 2002. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jember; Yayasan Al- Kautsar.
- Ridwan, Juniarso dan Sudrajat Sodik, 2009, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: PT.Nuansa.
- Ridwan, Juniarso dkk. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung; Nuansa.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, 2007, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, P.T. Alumni, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta; Bumi Aksara.
- Soenarko, H.SD. 2000. *Public Policy*. Surabaya; Airlangga University Press.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung; CV Alfabeta.
- , 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung; CV Alfabeta.
- Syakrani dan Syahriani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjipto, Fandi. 2010. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta; CV Andi.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama.
- UU RI No. 25 Th 2009. *Tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- UU RI No. 12 Th 2008. *Tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Mubarak, Zaki. *Tesis Pemberdayaan Masyarakat*.
<http://www.google.co.id/search?q=evaluasi+pemberdayaan+masyarakat> (diunduh tanggal 19 Pebruari 2012)
- www.scribd.com/Pedoman-Indeks-Kepuasan-Masyarakat - *Tembolok* - *Mirip*
 (diunduh tanggal 8 Maret 20112)
- <http://www.bappenas.go.id/node/70/1847/pedoman-pnpm-mandiri/> diunduh tanggal 28 Pebruari 2012)
- Petunjuk Pemantauan dan Evaluasi Program PNPМ Mandiri*.
<http://www.pnpm.mandiri.org> (diunduh tanggal 19 Januari 2012)
- Petunjuk Umum Program PNPМ Mandiri*. <http://www.pnpm.mandiri.org> (diunduh tanggal 19 Maret 2012).